

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI (INTERPERSONAL) CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada PT Rumah Masker Indonesia)**

**Oleh  
Rakha Albanna**

Komunikasi antar pribadi merupakan salah satu aspek penting bagi *customer service* terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang penjualan karena dengan komunikasi yang dilakukan oleh *customer service* akan menghasilkan kepuasan yang berbuah relasi antara perusahaan dengan pelanggan. Teori utama yang digunakan pada penelitian ini adalah teori *Stimulus Organism Respons* (S-O-R). Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh komunikasi antar pribadi (*interpersonal*) *customer service* terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Rumah Masker Indonesia dan seberapa besar kepuasan pelanggan setelah menggunakan produk dari PT.Rumah Masker Indonesia.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Data yang sudah terkumpul selanjutnya dilakukan pengujian dengan uji validitas dan reliabilitas serta uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan komunikasi antar pribadi (*interpersonal*) *customer service* memiliki pengaruh secara positif dengan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Rumah Masker Indonesia serta kepuasan pelanggan setelah menggunakan produk dari PT.Rumah Masker Indonesia berada pada kategori moderat atau sedang.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Komunikasi Antar Pribadi, *Customer Service*

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION (INTERPERSONAL) CUSTOMER SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION (Case Study at PT Rumah Masker Indonesia)**

*By  
Rakha Albanna*

*Interpersonal communication is one of the important aspects for customer service, especially for companies engaged in sales because the communication carried out by customer service will allow satisfaction that results in a relationship between the company and customers. The main theory used in this study is the theory of Stimulus Organism Response (S-O-R). Based on this, the formulation of the problem in this study is whether there is an influence of interpersonal communication (interpersonal) customer service on customer satisfaction at PT. Rumah Masker Indonesia and how much customer satisfaction after using products from PT. Rumah Masker Indonesia.*

*This research uses descriptive research with a quantitative approach, data collection techniques using questionnaires and literature studies. The data that has been collected is then tested with validity and reliability tests and hypothesis tests.*

*The results showed that interpersonal communication between persons (interpersonal) customer service has a positive influence significantly on customer satisfaction at PT. Rumah Masker Indonesia and customer satisfaction after using products from PT. Rumah Masker Indonesia is in the moderate or moderate category.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Interpersonal Communication, Customer Service*